Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Олейник Татьяна Львовна
Должность: Директор
Дата подписания: 21.10.2026 17:43:50
Уникальный программный ключ:
6ccbede188293c99ae9c0a68f31160f242ac8ce1

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Международный открытый колледж»

Комплект контрольно-оценочных средств
для проведения промежуточной аттестации
в рамках программы подготовки специалистов среднего звена
специальности среднего профессионального образования

44.02.02 Преподавание в начальных классах

по учебной дисциплине

ОП.11 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Одинцово, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
2. Формы и методы контроля
3. Оценочные средства текущего контроля
4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.11 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ.

В результате освоения учебной дисциплины ОП.11 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 44.02.02 Преподавание в начальных классах следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Проектировать процесс обучения на основе федеральных государственных образовательных стандартов, примерных основных образовательных программ начального общего образования.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (объекты оценивания)	***Основные показатели оценки результатов***	***Тип задания***
Уметь:		
– применять техники и приемы эффективного общения в про-	оценка ответов при устном фронтальном и индивидуальном опросе;	устный опрос, письменный опрос,

фессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	оценка выполнения индивидуальных заданий; оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.	практическая работа, тестирование
Знать:		
– взаимосвязь общения и деятельности; – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – виды социальных взаимодействий; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – этические принципы общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	оценка ответов при устном фронтальном и индивидуальном опросе; оценка выполнения индивидуальных заданий; оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.	устный опрос, письменный опрос, практическая работа, тестирование
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	оценка ответов при устном фронтальном и индивидуальном опросе; оценка выполнения индивидуальных заданий; оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.	устный опрос, письменный опрос, практическая работа, тестирование
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	оценка ответов при устном фронтальном и индивидуальном опросе; оценка выполнения индивидуальных заданий; оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.	устный опрос, письменный опрос, практическая работа, тестирование
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	оценка ответов при устном фронтальном и индивидуальном опросе; оценка выполнения индивидуальных заданий; оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.	устный опрос, письменный опрос, практическая работа, тестирование
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	оценка ответов при устном фронтальном и индивидуальном опросе; оценка выполнения индивидуальных заданий; оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.	устный опрос, письменный опрос, практическая работа, тестирование
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	оценка ответов при устном фронтальном и индивидуальном опросе; оценка выполнения индивидуальных заданий; оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.	устный опрос, письменный опрос, практическая работа, тестирование

ПК 1.1. Проектировать процесс обучения на основе федеральных государственных образовательных стандартов, примерных основных образовательных программ начального общего образования.	оценка ответов при устном фронтальном и индивидуальном опросе; оценка выполнения индивидуальных заданий; оценка выполнения внеаудиторной самостоятельной работы.	устный опрос, письменный опрос, практическая работа, тестирование

2. Формы и методы контроля

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Наименование темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1.1. Введение в психологию общения	устный опрос, письменный опрос, практическая работа	Дифференци-рованный зачет
Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения	устный опрос, письменный опрос, практическая работа	
Тема 1.3. Перцептивная сторона общения	устный опрос, письменный опрос, практическая работа	
Тема 1.4. Интерактивная сторона общения	устный опрос, письменный опрос, практическая работа	
Тема 2.1. Культура педагогического общения	устный опрос, письменный опрос, практическая работа	
Тема 2.2. Особенности педагогического общения с детьми младшего школьного возраста.	устный опрос, письменный опрос, практическая работа	

3. Оценочные средства текущего контроля

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОП.11 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Практикум №1

Контрольные вопросы

1. Как соотносятся понятия «культура», «мораль» и «этика»?
2. Каким образом культурные нормы влияют на поведение людей?
3. Какие функции выполняет мораль в обществе?
4. Как соотносятся моральные и религиозные нормы?
5. Что такое «добро» и «зло»?
6. Как следует понимать «золотое правило» нравственности.
7. Как Вы понимаете выражение «дело чести»
8. Откуда берутся бесчестные люди?
9. Когда индивидуализм становится эгоизмом? Приведите примеры.
10. Почему одно поведение одобряется обществом, а другое — осуждается?

Практические задания

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

Если благородство — это готовность действовать наперекор собственным интересам (С. Довлатов), то, как человек достигает поставленных целей? *Как вы понимаете это суждение.*

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

В чем разница между нравственным и приличным поведением? Оцените с точки зрения нравственности и приличий следующие действия:

а) надевать экстравагантные наряды на деловые мероприятия;

б) не возражать старшим, что бы они ни говорили;

в) класть мобильный телефон рядом с тарелкой.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 3

На одной из лекций курса «Справедливость» профессор Гарвардского университета Майкл Сэндел описал следующую ситуацию.

Представьте, что Вы ведете трамвай и вдруг теряете управление. Между тем впереди на путях видите пять рабочих, и если Вы продолжите движение, то врежетесь в них. Мгновенно Вы замечаете справа боковую ветку, где работает один рабочий.

Профессор задал студентам три вопроса. Как бы вы ответили на эти вопросы.

1. *Как правильно поступить в подобной ситуации?*
2. *Надо ли свернуть вправо, и тогда пострадает один человек, или продолжать движение?*
3. *Почему вы приняли такое решение?*

Тесты для контроля знаний

Выберите варианты ответов, которые считаете правильными

1. Предметом этики является:

a) поведение человека на основе свободного выбора;
b) правила вежливого поведения;
c) раскрытие сущности морали;
d) мотивы поступка человека.

2. Основу моральных норм составляют

a) моральные ценности;
b) добрые отношения между людьми;

c) традиции;
d) табу.

3. Одним из недостатков морали, по мнению Ф. Ницше, является:

a) отстаивание своих интересов индивидом;
b) отречение от своих интересов;
c) следование желаниям;
d) воплощение своих желаний.

4. Неспособность человека отстоять нравственные принципы, в которые он верит, из-за опасения за личные интересы, боязни навлечь на себя неблагоприятные последствия, называется

a) чванством;
b) косностью;
c) лицемерием;
d) малодушием.

4. Поступок, по своему содержанию представляющий нарушение требований нравственности, называется

a) проступком;
b) грехом;
c) преступлением;
d) деянием.

5. Моральный принцип, предписывающий человеку готовность пожертвовать своим интересом в пользу интересов другого человека называется

a) коллективизм;
b) альтруизм;
c) индивидуализм;
d) эгоизм.

6. Слепая приверженность требованиям какой-либо морали, без разумного их обоснования и понимания их общественного значения, безусловное соблюдение этих требований, называется

a) догматизмом;
b) конформизмом;
c) малодушием;
d) косностью.

7. Согласно Канту, долг есть —

a) моральное обязательство;
b) ответственность за порученное дело;
c) исполнение чужой воли;
d) то, что взято, или отдано взаимообразно.

8. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике человека на основании его предшествующего поведения называется

a) характеристикой;
b) мнением;
c) биографией;
d) репутацией.

9. Человек имеет развитое чувство собственного достоинства, если он может

доставлять радость людям;
обходится без посторонней помощи;
быть вежливым в обращении;
соблюдать этические нормы на основе своей значимости

Практикум №2

Контрольные вопросы

1. Опишите основные виды коммуникативных барьеров в деловой среде.
2. Перечислите функции деловой беседы.
3. Выделите и охарактеризуйте основные этапы деловой беседы.
4. Проанализируйте цели, средства и приемы ведения деловой беседы.
5. Какие фразы портят впечатление и недопустимы в телефонном разговоре?
6. Основные коммуникативные навыки при телефонном разговоре.
7. Как выразить недовольство по телефону?
8. Охарактеризуйте стратегии ведения переговоров.
9. Основные правила этикета при деловой переписке.
10. Из каких элементов состоит электронное письмо?

Практические задания

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

В 1997 году Стив Джобс вернулся в компанию Apple после своего смещения в 1985-м. Компания в то время находилась на грани банкротства. Джобс работал буквально 24 часа в сутки, каждую минуту думал о будущем Apple. Он призывал подчиненных думать, прежде всего, о достижении высоких целей, а не о финансовой стороне вопроса: «Создайте великий продукт, и он обеспечит вам прибыль». Он четко ставил цели и рисовал образ того, куда должна прийти компания через год, два года, пять лет. Для работы в компании он привлекал лучшие «умы» мира, предоставляя им высокую степень самостоятельности: «Нет смысла нанимать толковых людей, а затем указывать, что им делать. Мы нанимаем людей, чтобы они говорили, что делать нам». Сотрудники Apple говорили, что гордятся не просто тем, что работают в компании с таким громким именем, а в компании с ее лидером — Стивом Джобсом. Буквально через год компания стала приносить прибыль, демонстрировать хорошие результаты.

Как можно оценить стиль управления Стива Джобса с точки зрения этических принципов?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

1. Правильно ли сотрудник ответил на входящий звонок?
2. Оцените, как воспринимает клиент такую фразу.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 3

Чтобы выявить реальную мотивацию соискателя на собеседовании, рекрутер задает определенные вопросы и наблюдает за реакцией при ответе. При этом он избегает типичных вопросов, чередует темы, возвращается к сомнительной теме несколько раз и по-разному. Изменение поведения соискателя дает дополнительную информацию.

На какие изменения поведения и речи стоит обращать внимание, чтобы зафиксировать новые сведения о претенденте но вакантное место?

Тесты для контроля знаний

Выберите варианты ответов, которые считаете правильными

1. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает

a) образование;
b) социальный статус;
c) внешний вид;
d) манера поведения.

2. Приписывание приятному человеку своих достоинств, неприятному — своих недостатков называется

a) «эффектом ореола»;
b) «эффектом проекции»;
c) «эффектом упреждения»;
d) «эффект ожидания».

3. Мимика и жесты — это

a) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
b) дополнение к речи;
c) обозначение своего места в пространстве;
d) проявление подсознания.

4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью

a) жестов;
b) информационных технологий;
c) похлопываний по плечу;
d) устной речи.

5. К средствам невербальной коммуникации относятся:

a) такетика;
b) кинесика;
c) проксемика;
d) все ответы верны.

6. У женщин вербальный язык общения более выразителен, чем у мужчин

a) да;
b) нет;
c) все ответы верны;
d) оба ответа неверны.

7. Молчание в ответ на вопрос или просьбу означает:

a) нежелание выполнить то, о чем просят;
b) неумение поддерживать отношения;
c) разрыв отношений;
d) достижение групповой гармонии.

8. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

a) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами;
b) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга;
c) рациональное использование партнерами поддерживающих техник;
d) умение партнеров адаптировать профессиональные знания к деловой ситуации.

9. Какие ошибки часто допускаются в процессе подготовки беседы:

a) неготовность к встрече;
b) строгое соблюдение ранее намеченных планов проведения диалога;
c) стремление придать беседе дружеский характер;
d) незнание партнерами предмета предстоящей беседы

10. Персональная дистанция в процессе делового общения:

a) 25-50 см;
b) 50-120 см;
c) 120-200 см;
d) 200-300 см.

Практикум №3

Контрольные вопросы

1. Основные принципы этикета.
2. Функции этикета.
3. Правила делового этикета.
4. Имидж делового человека: основные элементы.
5. Понятие дресс-кода.

6. Жесты и движения делового человека.
7. Особенности деловой культуры Германии.
8. Американский стиль делового взаимодействия.
9. Своеобразие деловой культуры Китая.
10. Характерные отличия в поведении деловых людей стран Востока и Запада.

Практические задания

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

Заполните следующую таблицу «Правила приветствия в различных ситуациях»

№ п/п	Ситуация или вариант встречи сотрудников	Должен быть первым при		
		Приветствии	Рукопожатии	Представлении
1.	Мужчина Женщина			
2.	Старший по возрасту Младший по возрасту			
3.	Старший по должности Младший по должности			
4.	Проходящий мимо группы Стоящий в группе			
5.	Входящий в комнату Находящийся в комнате			
6.	Обгоняющий идущего			
7.	Руководитель делегации, входящей в комнату Руководитель делегации, находящейся в комнате			

Знаком «+» обозначьте первого из сотрудников, производивших действие в рассматриваемой ситуации

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

Почему для формирования имиджа рекомендуется посоветоваться с имиджмейкером?

Какие бы вопросы Вы задали этому специалисту.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 3

Вам позвонил партнер, чтобы обсудить общий проект, но во время разговора связь оборвалась.

Нужно ли дожидаться повторного звонка или, не теряя времени, позвонить самому?

Что Вы будете делать?

Тесты для контроля знаний

Выберите варианты ответов, которые считаете правильными

1. Костюм делового человека

a) должен соответствовать определенному стилю;
b) деловой костюм должен быть модным;
c) цвет и стиль не имеют значения;
d) выдержать общее впечатление опрятности, аккуратности и педантичности в одежде.

2. Особенности внешнего облика деловой женщины

a) элегантная одежда, привлекательная прическа, тонкий макияж, впечатляющие аксессуары;
b) не следует уделять внимание внешнему облику;
c) элегантной одежды достаточно;
d) следует придерживаться советов окружающих.

3. Критика должна быть

a) конкретна;
b) сурова;
c) корректна;
d) совершаться публично.

4. Особенности делового общения с иностранными партнерами

a) особенности делового этикета сопряжены с особенностями традиционной культуры народов;
b) традиционная культура не имеет отношения к формированию требований делового этикета;
c) деловое общение зависит от ситуации;
d) деловое общение строится только на основе делового этикета.

5. Особенности костюма деловой женщины

a) костюм сохраняет консервативный стиль;
b) костюм должен быть выдержан в современном стиле;
c) цветовая гамма колеблется от бледно-желтого до темных, серых тонов;
d) все ответы верны.

6. Особенности делового этикета в Германии

a) немцам не свойственно придерживаться дисциплинированности, пунктуальности, экономичности и дотошности;
b) для немцев характерно строгое платье, форменное;
c) немцы с легкостью вступают в переговоры;
d) вступление в переговоры требует доскональной подготовки условий переговоров.

7. Особенности английской деловой культуры

a) англичане меньше внимания уделяют степени подготовленности переговоров;
b) достаточно гибки и отвечают на инициативы противоположной стороны;
c) для англичан все деловые вопросы должны разрешаться в рабочее
d) время;
e) англичане переносят разрешение нерешенных вопросов на вечернее, либо застольное время.

8. Деловой этикет во Франции

a) французы ревностно относятся к соблюдению этикетных норм;
b) во время переговоров французы избегают официальных встреч «один на один»;
c) французы менее свободны при принятии самостоятельных решений;
d) финал встречи и подписание договоров переноситься на неофициальную, застольную часть деловой встречи.

9. В качестве подарков деловым партнерам могут служить

a) косметические средства, духи;
b) изделия из драгоценных металлов;
c) сувенирная продукция компании;
d) художественные альбомы.

10. Своеобразие деловой культуры Китая

a) во время переговоров китайцы предпочитают развитие личных отношений;
b) китайцы открыто заявляют о согласии или несогласии;
c) китайцы не любят отвечать на уступки партнеров;
d) все ответы верны.

Практикум №4

Контрольные вопросы

1. Основные отличия делового этикета от светского.
2. Влияние гендерных особенности на деловые отношения
3. Основные принципы этикета при разрешении конфликтных ситуаций.
4. Проанализируйте стиль управления, присущий мужчинам и женщинам.

5. Причины буллинга в организации.
6. Нарушение этических норм: моббинг в организации.
7. Виды моббинга.
8. Негативные последствия нарушения этических норм в организации
9. Этический Кодекс как регулятор деловых отношений.
10. Механизмы внедрения этических норм в практику деловых отношений.

Практические задания

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 1

Случаи обольщения и симпатии людей, разных по статусу и опыту, которые окончились не лучшим образом или даже трагически, встречаются в деловой среде достаточно часто и отражены в литературе и кинематографе (например, в известном романе Дж. М. Кутзее «Бесчестье» описана история профессора и его студентки, а также резонанс в профессиональном сообществе)

Как с моральной точки зрения выглядят отношения преподавателя-мужчины и студентки/аспирантки?

Какие ошибки в своем поведении допускают обе стороны?

Какие меры могут уменьшить случаи харассмента в деловой среде?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 2

В условиях кризиса объем продаж в салоне бытовой техники резко упал, компания начала нести убытки. Руководитель считает, что сотрудники плохо работают. Он предложил двоим менеджерам написать заявления об увольнении. Оставшихся менеджеров обязали регулярно обзванивать нынешних и потенциальных клиентов, что раньше не входило в их обязанности. В такой стрессовой обстановке стало сложнее работать. Не справляясь с объемами работы, одни менеджеры начали подделывать отчетность, другие стали сообщать покупателям ложную информацию о цене бытовой техники, наличии в продаже определенных моделей, чтобы заставить потенциальных покупателей приехать в офис. Обманутые клиенты писали негативные отзывы о работе салона.

Какое явление демонстрирует данный пример?

Какие причины лежат в основе стрессовой ситуации? Что необходимо предпринять руководителю?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ 3

Светлана — новичок в крупной компании. В отделе, где она работает, уже давно устоявшийся коллектив и сложившиеся модели поведения: в день рождения коллеги или по поводу важного события весь отдел остается после рабочего дня, чтобы это отметить. Не зная о таких неписаных правилах, Светлана отказалась от празднования, ссылаясь на домашние дела. И так она поступила несколько раз. Коллеги перестали ее приглашать на празднования, а потом и вовсе стали обделять важной рабочей информацией. Светлана стала задумываться, почему коллеги так к ней относятся, ведь она не сделала им ничего плохого.

Как вы оцениваете поведение сотрудников? Какие ошибки совершила Светлана?

Тесты для контроля знаний

Выберите варианты ответов, которые считаете правильными.

1. Основные правила делового этикета

a) оказывать знаки внимания женщине;
b) соблюдать субординацию;
c) соблюдать правила внутреннего распорядка;
d) перезвонить в случае невозможности дать ответ на вопрос партнера.

2. Какие особенности женщин следует учитывать в деловом общении

a) приспособляемость;
b) стремление высказать максималистские суждения;
c) хорошее пространственное воображение;
d) стремление к независимости.

3. Может ли женщина приводить себя в порядок на рабочем месте?

a) нет, для этого существует туалетная комната;
b) да, если это не отвлекает коллег;
c) можно, если это не вечерний макияж, который займет много времени;
d) да, поскольку надо быть опрятным и аккуратным на работе, а привести себя в порядок дома не хватило времени.

4. Какие особенности мужчин следует учитывать в деловом общении

a) стремление к независимости;
b) стремление высказать максималистские суждения;
c) хорошее пространственное воображение;
d) приспособляемость.

5. Корпоративная культура — это

a) положение о дисциплине труда;
b) правила этикета;
c) набор важных установок, разделяемых членами коллектива;
d) этический кодекс сотрудников.

6. В деловом общении

a) мужчина должен оказывать знаки внимания женщине;
b) мужчина должен регулярно напоминать о своей симпатии к коллеге;
c) женщина должна подчеркивать свою женственность;
d) мужчина должен соблюдать субординацию при общении с женщиной.

7. Как должен вести себя сотрудник по отношению к женщине в рабочее время

a) должен пропустить женщину вперед;
b) протянуть женщине руку для рукопожатия;
c) помочь расставить стулья в переговорной комнате;
d) подать пальто по окончании рабочего дня.

8. Причины моббинга:

a) зависть к более успешным коллегам;
b) национальная или религиозная нетерпимость;
c) трудная ситуация дома;
d) сведение личных счетов.

9. Наиболее распространенные механизмы внедрения этики в практику

a) тренинги;
b) этический кодекс;
c) приказ руководителя;
d) комитет по этике.

10. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий называется:

a) кодекс чести;
b) должностные обязанности;
c) корпоративная культура;
d) правила внутреннего распорядка.

КЛЮЧИ К КОНТРОЛЬНЫМ ТЕСТАМ

Номер теста	*Правильные ответы*

Ключи к тестам практикума 1

1	в
2	а, б
3	б
4	г
5	а
6	б
7	а
8	а
9	г
10	г

Ключи к тестам практикума 2

1	в, г
2	б
3	а
4	г
5	г
6	а
7	а
8	а
9	а, г
10	б

Ключи к тестам практикума 3

1	а
2	а

3	б, в
4	а, в
5	а
6 7	б, г в
8	а
9	в, г
10	а, в

Ключи к тестам практикума 4

1	б, г
2	а, б
3	а
4	а, г
5	в
6	г
7	б
8	а, б, г
9	а, б, г
10	в

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ДЛЯ ДОКЛАДОВ

1. Влияние культурных норм на поведение человека.
2. Функции морали в обществе.
3. Коммуникативные навыки: характеристика.
4. Основные видь: коммуникативных барьеров в деловой среде.
5. Цели и функции деловой беседы.
6. Характеристика этапов деловой беседы.
7. Средства и приемы ведения деловой беседы.
8. Основные коммуникативные навыки при телефонном разговоре.
9. Стратегии ведения переговоров.
10. Основные правила этикета при деловой переписке.
11. Структура делового электронного письма.
12. Основные принципы и функции этикета.
13. Правила делового этикета.
14. Этикет в цифровой среде.

15. Жесты и движения делового человека.
16. Правила этикета в деловом конфликте.
17. Имидж делового человека: основные элементы.
18. Особенности деловой культуры Германии.
19. Американский стиль делового взаимодействия.
20. Характерные отличия в поведении деловых людей стран Востока и Запада.
21. Влияние гендерных особенности на деловые отношения
22. Причины буллинга в организации.
23. Нарушение этических норм: моббинг в организации.
24. Виды моббинга.
25. Негативные последствия нарушения этических норм в организации
26. Этический Кодекс как регулятор деловых отношений.

Критерии оценки реферата:

1. Соблюдение формальных требований к докладу.
2. Грамотное и полное раскрытие темы.
3. Самостоятельность в работе над докладом
4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.
5. Умение работать с периодической литературой, электронными образовательными ресурсами.
6. Умение обобщать, делать выводы.
7. Умение кратко изложить основные положения доклада при его защите.
8. Иллюстрация защиты доклада презентацией.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

Вариант 1

Ф.М. Достоевский сказал о том. Что красота спасет мир. Как вы понимаете данное высказывание?

Вариант 2

Человек стремится к красоте. Он любуется закатом и восходом солнца, лунной дорожкой на море; человек украшает свою одежду, внешний вид, создает интерьер своего быта. Нет такого народа, который бы не испытывал чувства прекрасного, поскольку человек обладает способностью находить и ценить красоту.

Вспомните и запишите моменты, когда вы подумали или сказали: «Как красиво!»

Вариант 3

С точки зрения эстетических категорий проанализируйте какой-либо роман, мюзикл, кинофильм, спектакль и т.п., привлекший ваше внимание.

Вариант 4

Проанализируйте, используя ваши знания о цвете, свое настроение в домашней обстановке, на производственной практике, в учебных аудиториях и мастерских. Как можно объяснить взаимосвязь цвета и настроения?

Вариант 5

Поразмышляйте, какие эстетические способности и почему вы хотели бы использовать в будущей работе, профессии?

Вариант 6

По вашему мнению, может ли человек прожить жизнь без произведений изобразительного искусства? Опишите преимущества и недостатки такой жизни.

Вариант 7

Как вы считаете, нужно ли спорить об эстетических и художественных вкусах? Докажите свою позицию.

Вариант 8

Вспомните кинофильм Э.Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретарши». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?

Вариант 9

Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

Вариант 10

В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

Вариант 11

Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

Вариант 12

Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.

Вариант 13

Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

Вариант 14

Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом? Ответ поясните.

Вариант 15

Являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами? Ответ поясните.

Вариант 16

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «долг», «совесть» и т.п. А что означает термин «категория»? (Ответ на данный вопрос найдите в философском словаре или учебнике по философии.)

Вариант 17

1. Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

Творчество подобно приготовлению торта.
Творчество подобно падению в грязь.
Творчество подобно любви.
Творчество подобно починке протекающего крана.
Творчество подобно заточке топора.

2. Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что_____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как_____ гнев.
3. Кран для_____ то же, что_____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.

13. Размышление – это _____.
14. Жизнь – это _____.

3. Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Чем пахнет слово «участвовать»?
Каково на ощупь число «семь»?
Какой вкус у голубого цвета?
Как выглядит идея свободы?
Какая форма у вторника?
Каков вкус радости?

Вариант 18

1. Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

2. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

3. Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

Вариант 19

1. Продолжите фразы:

Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.
Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
Моя тревога _____ с каждым днем.
Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.
(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

2. Подберите синонимы к слову «*сказал*».

3. «Переведите» наукообразную фразу:

Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).

Вариант 20

1. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

2. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

3. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

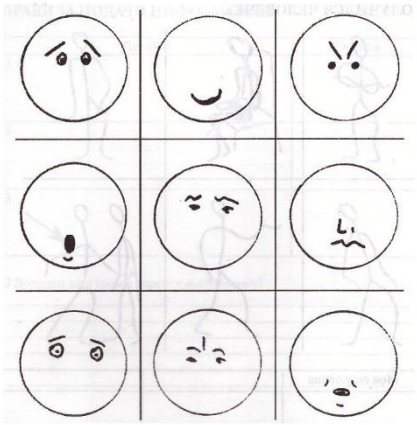
Вариант 21

1. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

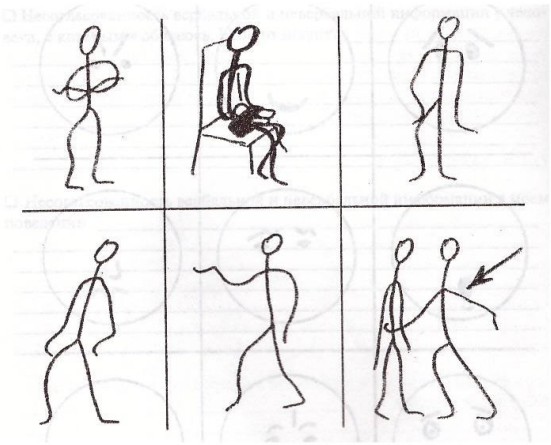
Результаты и ощущения обсудите в группе.

2. Ниже приведены рисунки, по которым можно догадаться о том, какую эмоцию они отображают.

Нужно назвать нарисованную эмоцию. Как легче догадаться об эмоции – по глазам или по нижней части лица?



3. По приведенным схематическим изображениям людей вспомните ситуацию, в которой партнер по общению занимал бы такую позу.



Опишите свои ощущения в первой колонке таблицы:

Мои ощущения	**Что может означать эта поза?**	**Согласен / не согласен. Почему?**
1		
2		
3		
4		
5		
6		

4. Заполните приведенную таблицу «Слова-барьеры»:

Барьер	**Как его применяли в мой адрес**	**Что я испытывал?**
Угрозы		
Слова-должники		
Похвала с подвохом		
Приказы		
Диагноз причин поведения		
Негативная критика		
Соревнование		
Успокаивание		

Совет не вовремя		
Оскорбление		
Смена темы		
Ярлык		

Вариант 22

1. Напишите собственные реплики в гипотетических ситуациях:

1. Вам не видно ценника. А продавец отказывается назвать цену, говоря: «Там все написано!»

_____

_____

2. Вам нужно взять в библиотеке четыре книги, а библиотекарь говорит, что одновременно на руки выдается не более трех.

_____

_____

3. Друг третий день подряд забывает принести твою тетрадку по литературе, и тебе грозит «двойка».

_____

_____

Оцените собственные высказывания и укажите, к какому типу они относятся: доминантному (говорящий человек ставит себя «выше» другого), недоминантному (говорящий человек ставит себя «ниже» другого), высказыванию «на равных».

2. Заполните таблицу, описывая свои впечатления от взаимодействия с людьми, общающимися в разных стилях:

Стиль общения	**Пример**	**Моя реакция**
Примитивный		
Деловой		
Манипулятивный		
Общение-диалог		

3. Придумайте ситуации, в которых заданный стиль общения является самым неподходящим.

Например:

1. Деловой стиль общения.

Дело на работе происходит. Директор разговаривает с заместителем:

- Иван Иванович, дайте мне бумаги, пожалуйста.

- Ой, Сергей Сергеевич, у вас клевый галстук!

2. Общение-диалог.

С другом разговариваем, обсуждаем новый фильм. Вдруг он говорит: «Ну-ка подвинься, очкарик!»

3. Манипулятивный стиль общения.

Олечка, ласточка, как здорово у тебя получается рисовать! Помоги мне нарисовать стенгазету! В ответ на просьбу, выжидательно: «Знаешь, я сегодня себя неважно чувствую…»

4. Примитивный стиль общения.

Во дворе встречаются хулиган и девушка. Он ей говорит: «Ничего себе фря какая! Иди сюда», - а сам ее не знает. Они не знакомы, он прикалывается.

Задание. Какие стили общения у меня преобладают в общении

с друзьями _____

_____

с родителями _____

_____

с однокурсниками _____

_____

с учителями _____

_____

ТВОРЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Вариант 1

Творческая работа «Коллаж».

Известно, что смена вида деятельности помогает переключиться и помочь себе в стрессовой ситуации. Подумайте и создайте коллаж, в котором должна прослеживаться цель, актуальность и предмет вашей творческой работы. Для создания коллажа подойдут любые материалы, например: ватман А3, вырезки из журналов, клей, цветные карандаши.

Вариант 2

Рисунок «Мое стрессовое состояние».

С помощью цветных карандашей, фломастеров и мелков изобразите на бумаге в любом образе свое стрессовое состояние в любой фигуре, изображении животного, предмета быта, явления природы, все, с чем ассоциируется пережитое вами состояние.

Вариант 3

Анализ «Ситуации тревожности».

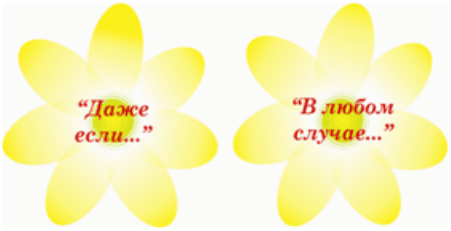
Рассмотрите приведенные ниже рисунки. Как вы думаете, в каких ситуациях дети испытывают состояние тревожности? К чему приводит такое состояние?

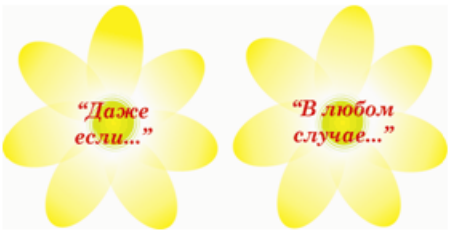


Вариант 4

Упражнение «Даже если…» – «В любом случае…».

В приведенных ниже двух цветках с надписями «Даже если…» и «В любом случае…» укажите любую вашу проблему в первом цветке, а во втором цветке продолжите решение данной проблемы положительной фразой.





Вариант 5

Упражнение «Расставь картинки»

Распределите в соответствии с каждым типом стрессовой ситуации нижеприведенные картинки и заполните таблицу с указанием номера картинки.



1



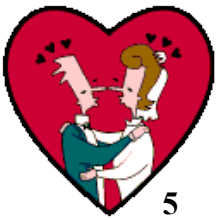
2



3



4



5



6



7



8



8



9

Положительная	
Отрицательная	

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОП.11 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Сущность деловой культуры.
2. Соотношение понятий «культура», «мораль» и «этика».
3. Влияние культурных норм на поведение человека.
4. Функции морали в обществе.
5. Коммуникативные навыки: характеристика.
6. Основные виды коммуникативных барьеров в деловой среде.
7. Функции деловой беседы.
8. Характеристика этапов деловой беседы.
9. Цели, средства и приемы ведения деловой беседы.
10. Основные коммуникативные навыки при телефонном разговоре.
11. Стратегии ведения переговоров.
12. Основные правила этикета при деловой переписке.
13. Структура делового электронного письма.
14. Основные принципы этикета.
15. Функции делового этикета.
16. Правила делового этикета.
17. Этикет в цифровой среде.
18. Имидж делового человека: основные элементы.
19. Жесты и движения делового человека.
20. Особенности деловой культуры Германии.
21. Американский стиль делового взаимодействия.
22. Своеобразие деловой культуры Китая.
23. Характерные отличия в поведении деловых людей стран Востока и Запада.
24. Влияние гендерных особенностей на деловые отношения.
25. Основные принципы этикета при разрешении конфликтных ситуаций.
26. Причины буллинга в организации.
27. Нарушение этических норм: моббинг в организации.
28. Виды моббинга.
29. Негативные последствия нарушения этических норм в организации
30. Этический Кодекс как регулятор деловых отношений.
31. Механизмы внедрения этических норм в практику деловых отношений.

Дифференцированный зачет проводится в виде тестирования.

Типовые тестовые задания для промежуточной аттестации
I вариант

1. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующей ситуации: В сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

2. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

3. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:
а) эффективного общения;
б) неэффективного общения.

4. Аргументы применяют с целью:
а) защиты своих взглядов и намерений;
б) доказательств своего превосходства;
в) уговоров партнера что-либо сделать.

5. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?
а) кооперация;
б) конкуренция.

6. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?
а) монологическое общение;
б) диалогическое общение. Ответ поясните.

7. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:
а) культурные различия;
б) социально-возрастные различия;
в) половые различия.

8. В результате применения приема «золотые слова»:
а) возникают положительные эмоции у собеседника;
б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
г) возникает атмосфера уважения;
д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
е) все ответы верные;
ж) все ответы неверные.

9. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:
а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
б) информация, приводящая к двусмысленности;
в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
г) большой объем информации;
д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

10.Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:
а) конкуренции;
б) сотрудничества;
в) компромисса;
г) приспособления.

11.Успех переговоров определяет:
а) знание предмета обсуждения;

б) владение техникой ведения переговоров;
в) умение перебивать собеседника.

12.К позитивным функциям конфликта относятся:
а) получение новой информации об оппоненте;
б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе;
в) стимулирование к изменениям и развитию.

13.Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, - это:
а) конфликт по горизонтали;
б) конфликт по вертикали;
в) конфликт смешанного типа.

14.Информационно-коммуникативнвя функция общения заключается:
а) в восприятии и понимании другого человека;
б) в любом виде обмена информацией между участниками общения;
в) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

15. Мораль это –
а) профессионально-этические нормы и стандарты;
б) система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания;
в) требования к личности, к ее поведению и поступкам.

16. Этикет — это:
а) наука о морали;
б) манера поведения;
в) общая культура.

17. Кем был впервые введен термин «этика»:
а) Цицероном;
б) Архимедом;
в) Аристотелем;
г) Сократом.

18. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
а) женщины;
б) мужчины;
в) младшие по возрасту;
г) младшие по положению (подчиненный).

19. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

20. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
а) образование;
б) социальный статус;
в) внешний вид;
г) возраст;
д) манера поведения;
е) все ответы верные;

ж) все ответы неверные.

21. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:
а) многословие одного из партнеров;
б) коммуникативные барьеры;
в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
г) бестактность;
д) неконтролируемость эмоционального состояния;
е) все ответы верные;
ж) все ответы неверные.

22. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон — это:
а) компромисс;
б) сотрудничество;
в) избегание;
г) соперничество;
д) приспособление.

23. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
б) демонстрируйте свое превосходство;
в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
д) старайтесь как можно чаще обращать внимание па отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

24. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:
а) преувеличивать свои заслуги;
б) обрушивать на партнера множество претензий;
в) исходить из добрых намерений партнера;
г) видеть все только со своей позиции;
д) учитывать интересы партнера по общению;
е) критически оценивать партнера.

25.Закончите фразу: «Деловой мужчина не должен выглядеть…»
а) уверенным в себе;
б) элегантным;
в) лишенным вкуса
г) аккуратным
д) надежным

26.Высота каблуков женских деловых туфель
а) не должна превышать 15 см
б) не должна превышать 7 см
в) деловые туфли должны быть без каблуков

27.Длина пиджака мужского костюма корпоративного стиля
а) до середины бедра

б) до коленей
в) до кистей опущенных рук

II вариант

1. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующем примере: «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту.

2. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

3. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:
а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
д) сосредоточен на своих личных проблемах.

4. Сильные аргументы лучше приводить:
а) только в конце диалога;
б) в середине диалога;
в) в начале диалога;
г) в начале и конце диалога.

5. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:
а) конкуренция;
б) кооперация.

6. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?
а) монологическое общение;
б) диалогическое общение.

7. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению:
а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
е) все ответы верные;
ж) все ответы неверные.

8. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:
а) «золотые слова»;
б) «зеркало отношений»;
в) «терпеливый слушатель».

9. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выра-

жается:
а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
в) небрежность и неточность формулировок;
г) внимание к невербальному поведению партнера;
д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

10.Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе - это стиль:
а) компромисса;
б) конкуренции и соперничества;
в) сотрудничества;
г) уклонения.

11.Предметом делового общения является:
а) интерес;
б) конфликт;
в) дело.

12.Наиболее распространенные типы конфликтов
а) конфликты по горизонтали;
б) конфликты по вертикали;
в) конфликты смешанного типа.

13.Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой:
а) конфликт внутриличностный
б) конфликт межличностный
в) конфликт между организациями или группами

14.Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта - это
а) интервью;
б) деловая беседа;
в) деловые переговоры.

15. Мораль это –
а) профессионально-этические нормы и стандарты;
б) система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания;
в) требования к личности, к ее поведению и поступкам.

16. Нормами этикета являются:
а) упорство, настойчивость;
б) принципиальность, беспрекословность;
в) вежливость, тактичность.

17. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:
а) «этика»;
б) «нравственность»;
в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
В. Наука, изучающая нравственность.

18. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина—мужчина, начальник— подчиненный, пожилой мужчина— девушка?

19. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин:
а) отличаются по размеру;
б) не отличаются;
в) отличаются по цвету;
г) отличаются за счет «украшательств».

20. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберите?

21. Конфликтная ситуация — это:
а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
б) накопившиеся противоречия;
в) стечения обстоятельств.

22. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
а) сотрудничеству;
б) компромиссу;
в) избеганию;
г) соперничеству;
д) приспособлению.
1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

23. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
б) демонстрируйте свое превосходство;
в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
д) старайтесь как можно чаще обращать внимание па отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

24. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:
а) компромисс;
б) сотрудничество;
в) избегание;
г) приспособление;
д) соперничество.

25. Что не является проявлением хороших манер?
а) умение контролировать свои поступки
б) громкая речь
в) тактичность
г) сдержанность
д) скромность

26.Выберите вариант мужского костюма, наименее подходящий для повседневного применения.
а) синий
б) черный
в) бордо
г) темно-серый
д) болотно-зеленый

27.Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный.
а) брючный костюм
б) босоножки
в) непокрытые лаком ногти
г) отсутствие макияжа
д) кейс
е) плащ

Критерии оценки:
24 – 27 верных ответов – оценка «отлично»
16 – 23 верных ответов – оценка «хорошо»
7 – 15 верных ответов – оценка «удовлетворительно»
1 – 6 верных ответов – оценка «неудовлетворительно»